



**ANALISIS PENGARUH CITRA, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BAHAN
BANGUNAN TB.MANFAAT KUDUS**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus**

Oleh:

**ALVIAN ACHMAD FANANI
NIM 2013-11-261**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2018**

**ANALISIS PENGARUH CITRA, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BAHAN
BANGUNAN TB.MANFAAT KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Tanggal

Pembimbing I



Drs. H. M. Masruri, MM
NIDN. 0601085601

Pembimbing II



Dian Wismar'ain, SE. MM
NIDN. 0612127702

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Agung Subono, SE.,M.Si
NIDN. 0520017602

**ANALISIS PENGARUH CITRA, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BAHAN
BANGUNAN TB.MANFAAT KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus

Kudus,2018

Mengetahui,

Ketua Progdi



(Agung Subono, SE., M.Si)

NIDN. 0520017602

Mengetahui

Dekan



(Dr. H. Mochammad Edris, Drs, MM.)

NIDN.0618066201

Pembimbing I



(Drs. H. M. Masruri, MM)

NIDN. 0601085601

Pembimbing II



(Dian Wismar'ain, SE. MM)

NIDN. 0612127702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Orang pintar bukanlah orang yang menuntut ilmu setinggi langit untuk mendapatkan ijazah, namun orang yang berusaha sekuat tenaga hingga mampu mempekerjakan dan menggaji orang yang menuntut ilmu setinggi langit untuk mendapatkan ijazah (Alvian Achmad Fanani).

Persembahan :

Goresan tinta skripsi ini merupakan karunia Allah SWT, sebuah persembahan bagi:

1. Orang tua tercinta setiap detik mencurahkan doa, kasih sayang dan dukungan yang mengalir tiada henti.
2. Teman-teman program studi manajemen ekonomi dan Bisnis UMK yang telah berbagi ilmu bermanfaat.
3. Almamater kebanggaanku Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMK.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bahan Bangunan TB Manfaat Kudus” ini sebagai salah satu syarat gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Muria Kudus.

Penyusunan skripsi ini, peneliti memperoleh dukungan, bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr.H. Suparnya, SH. MS., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr.H. Mochamad Edris, Drs, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian dan telah menyetujui pengesahan skripsi.
3. Agung Subono, SE.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
4. Drs. H..M. Masruri,MM selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, saran yang bermanfaat bagi peneliti dan kemudahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Dian Wismar'ain, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah membimbing dengan penuh kesabaran, memberikan pengarahan, saran yang bermanfaat bagi peneliti dan kemudahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak H. Achmad Sholeh selaku pemilik TB Manfaat Kudus yang telah memberikan izin melakukan penelitian ini,
7. Teman-teman program studi manajemen yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti tidak dapat membalas segala bimbingan, bantuan dan dukungan yang telah diberikan, semoga Allah SWT memberikan karunia dan keberkahan yang berlimpah. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif bagi semua pihak.

Kudus, Pebruari 2018

Peneliti

Alvian Achmad Fanani



**ANALISIS PENGARUH CITRA, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BAHAN
BANGUNAN TB.MANFAAT KUDUS**

**ALVIAN ACHMAD FANANI
NIM 2013-11-261**

**Pembimbing : 1. Drs. H. M. Masruri,MM
Pembimbing : 2. Dian Wismar'ain, SE, MM**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh citra, kualitas layanan, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan bahan bangunan di TB.Manfaat Kudus.

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat dalam mencari data. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah membeli bahan bangunan di TB.Manfaat Kudus. Dalam pengambilan sampel ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu sebanyak 100 pelanggan bahan bangunan di TB. Manfaat Kudus. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan (*questionnaire*) dan studi dokumentasi.

Hasil analisis regresi berganda $Y = 3,224 + 1,041X_1 + 0,054X_2 + 0,108X_3$. Variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen adalah variabel kualitas layanan (3,095), citra (2,824) dan diikuti oleh variabel kepuasan (2,095). Hasil uji t membuktikan bahwa semua variabel independen (citra, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan bahan bangunan di TB. Manfaat Kudus. Artinya menurut konsumen, ketiga variabel independen tersebut dianggap penting dalam peningkatan loyalitas pelanggan. Dan koefisien determinasi (*adjusted R2*) yang diperoleh sebesar 0,702 atau 70,2%. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen citra, kualitas layanan, dan kepuasan terhadap variabel dependen loyalitas pelanggan sebesar 70,2% sedangkan sisanya sebesar 29,8% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: citra, kualitas layanan, kepuasan, loyalitas pelanggan

**ANALYSIS OF IMPACT EFFECT, QUALITY OF SERVICE, AND
SATISFACTION TO CUSTOMER LOYALTY OF BUILDING
MATERIALS OF TB.MANFAAT KUDUS**

**ALVIAN ACHMAD FANANI
NIM 2013-11-261**

**Counselor: 1. Drs. H. M. Masruri,MM
Counselor: 2. Dian Wismar'ain, SE, MM**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMY AND BUSINESS PROGRAM STUDY
MANAGEMENT**

ABSTRACTION

This study aims to test and analyze how much influence the image, service quality, and satisfaction with customer loyalty building materials in TB.Manfaat Kudus.

This research type is survey research, that is research which take sample from population and use kuisioner as tool in finding data. The population in this study are consumers who have purchased building materials in TB.Manfaat Kudus. In this sampling, the researcher used sampling technique using Purposive Sampling method which is 100 customer of building material in TB. Manfaat Kudus Data collection techniques used in this study is a list of questions (questionnaire) and study documentation.

The result of multiple regression analysis $Y = 3,224 + 1,041X_1 + 0,054X_2 + 0,108X_3$. The independent variables that have the most influence on the dependent variable are service quality (3,095), image (2,824) and followed by satisfaction variable (2,095). The t test results show that all independent variables (image, service quality, and customer satisfaction) have a positive influence on the dependent variable of customer loyalty in building materials in TB. Manfaat Kudus. This means that according to the consumer, the three independent variables are considered important in increasing customer loyalty. And the coefficient of determination (adjusted R²) obtained by 0.702 or 70.2%. It shows that the contribution percentage of independent variable of image, service quality, and satisfaction toward the dependent variable of customer loyalty is 70,2% while the rest of 29,8% is explained by other variable not proposed in this research.

Keywords: image, service quality, satisfaction, customer loyalty

DAFTAR ISI

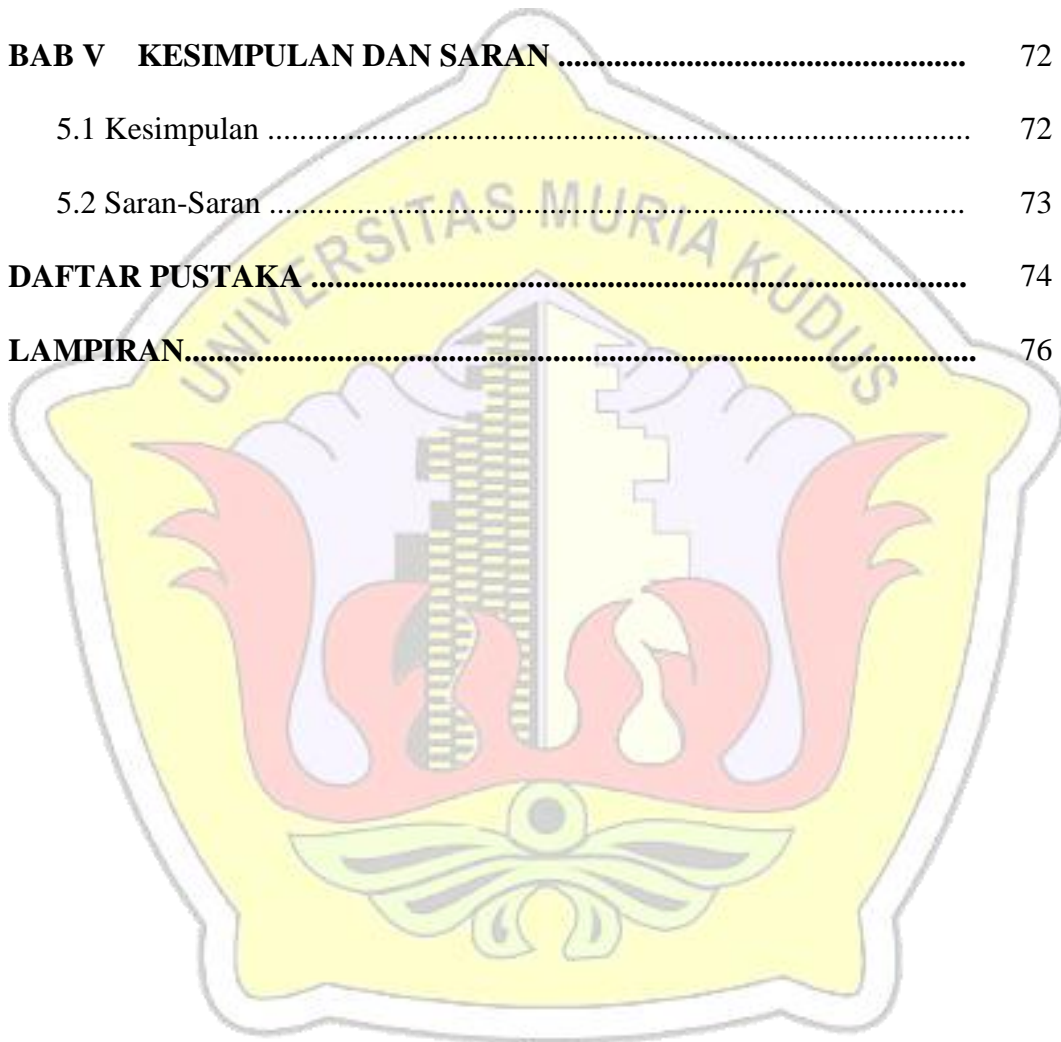
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACTION	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	5
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1 Loyalitas Pelanggan	8
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	8

2.1.2	Manfaat Loyalitas Pelanggan	9
2.1.3	Strategi Loyalitas Pelanggan	10
2.1.4	Jenis-Jenis Loyalitas	12
2.1.5	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2	Citra	13
2.2.1	Pengertian Citra	13
2.2.2	Manfaat Citra	14
2.2.3	Faktor-Faktor Citra Perusahaan	15
2.2.4	Indikator Citra.....	17
2.3	Kualitas Layanan	17
2.3.1	Pengertian Kualitas Layanan	17
2.3.2	Karakteristik Pelayanan	18
2.3.3	Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.3.4	Dimensi Kualitas Layanan	20
2.3.5	Tujuan dan Fungsi Kualitas Layanan	22
2.3.6	Manfaat Kualitas Layanan	22
2.4	Kepuasan	23
2.4.1	Pengertian Kepuasan	23
2.4.2	Tipe Kepuasan	23
2.4.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4.4	Manfaat Kepuasan	24
2.4.5	Indikator Kepuasan.....	24
2.5	Hubungan Antar Variabel	25

2.5.1 Pengaruh Citra Dengan Loyalitas Pelanggan	25
2.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Pelanggan	26
2.5.3 Pengaruh Kepuasan Dengan Loyalitas Pelanggan	27
2.6 Tujuan Penelitian Terdahulu	28
2.7 Kerangka Pikir Teoritis	29
2.8 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Rancangan Penelitian	34
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
3.2.1 Variabel Penilaian.....	33
3.2.3 Definisi Operasional.....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data	35
3.3.1 Data Primer.....	35
3.3.2 Data Sekunder.....	35
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.4.1 Populasi.....	36
3.4.2 Sampel.....	36
3.5 Pengumpulan Data	38
3.6 Pengolahan Data	38
3.7 Uji Instrumen Penelitian	42
3.7.1 Uji Validitas	40
3.7.2 Uji Reliabilitas	42
3.8 Uji Asumsi Klasik	43

3.8.1 Uji Multikolineritas	43
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas	44
3.8.3 Uji Normalitas	45
3.9 Analisis Data	45
3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.9.2 Pengujian Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Singkat TB Manfaat Kudus	49
4.1.2 Visi dan Misi TB Manfaat Kudus	49
4.1.3 Struktur Organisasi TB Manfaat Kudus	50
4.1.4 Deskripsi Kerja TB Manfaat Kudus	51
4.2 Deskripsi Responden	52
4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	52
4.2.2 Responden Menurut Usia.....	53
4.3 Penyajian Data	54
4.3.1 Deskripsi Variabel Citra (X_1)	54
4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X_2)	55
4.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan (X_3)	56
4.3.4 Deskripsi Loyalitas Pelanggan (Y)	57
4.4 Uji Asumsi Klasik	58
4.4.1 Uji Multikolineritas.....	58
4.4.2 Uji Heterokedastisitas.....	59

4.4.3 Uji Normalitas Data.....	60
4.5 Analisi Data	61
4.5.1 Analisis Regresi Berganda.....	61
4.5.2 Pengujian Hipotesis.....	62
4.6 Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran-Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76

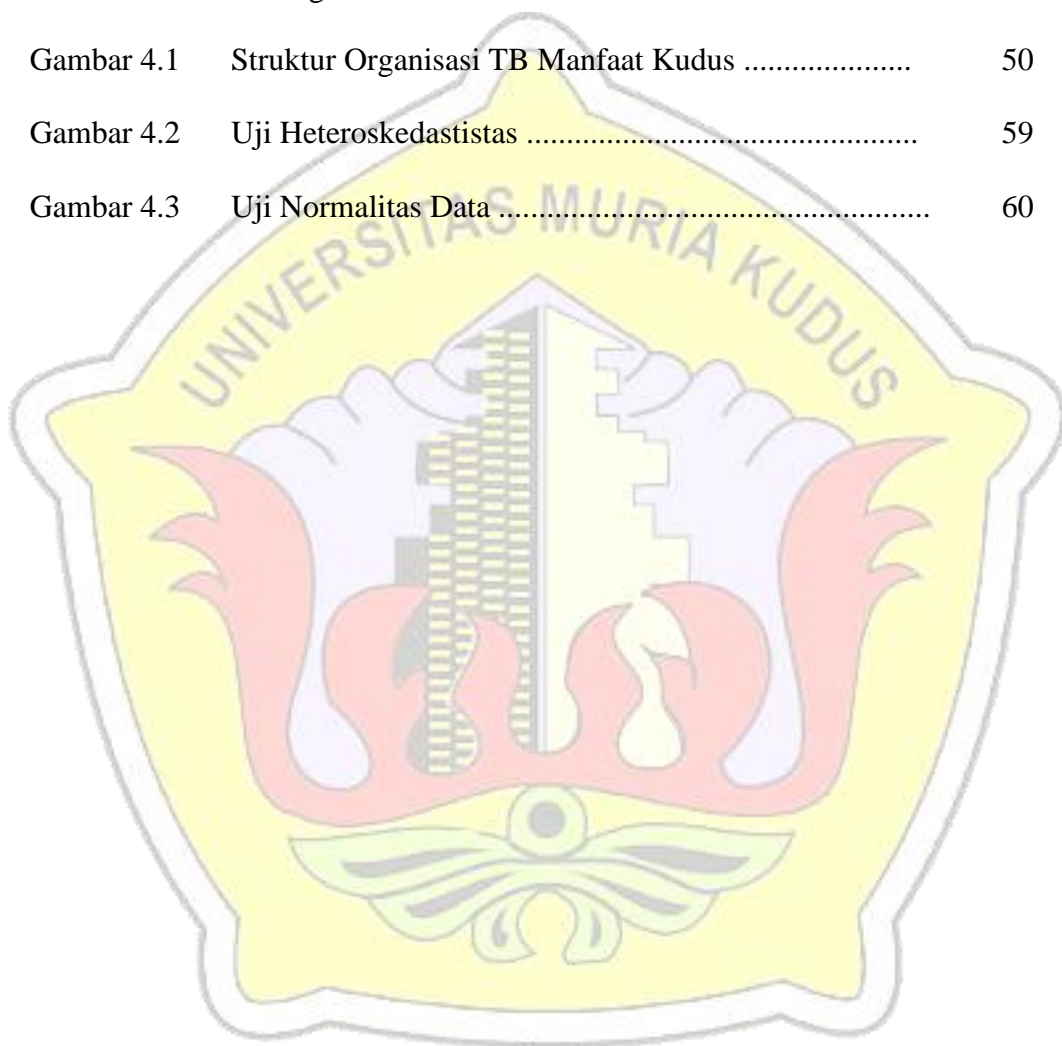


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Bahan Bangunan TB Manfaat Kudus..	4
Tabel 3.1 Hasil Pengujian Validitas.....	41
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Realibilitas.....	42
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2 Usia Responden	53
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Citra	54
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan.....	55
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan	56
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.	61
Tabel 4.9 Hasil Uji t	62
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi (R^2).....	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Penjualan Bahan Bangunan TB Manfaat Kudus 2014 – 2015.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi TB Manfaat Kudus	50
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastitas	59
Gambar 4.3 Uji Normalitas Data	60



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Citra (X_1)	81
Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kualitas Layanan (X_2)	84
Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kepuasan (X_3)	87
Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Y) ..	90
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	93
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	96
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik	97
Lampiran 9 Hasil Analisis Regresi Berganda	99